

**IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS *LAPSE*
DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh:

Muh Mixsan Kamjani

NIM: C04213041



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Muh Mixsan Kamjani

NIM : C04213041

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Implementasi Penanganan Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 11 Desember 2017

Saya yang menyatakan,



Muh Mixsan Kamjani

NIM. C0413041

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Muh Mixsan Kamjani NIM. C04213041 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 11 Desember 2017

Pembimbing,



Lilik Rahmawati, M.EI


NIP:198106062009012008

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Muh Mixsan Kamjani NIM. C04213041 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, tanggal 16 Januari 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:


Penguji I


Lilik Rahmawati, M.El
NIP. 198106062009012008

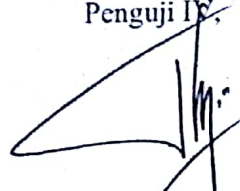
Penguji II,


Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.El
NIP. 197005142000031001

Penguji III,


Samsul Anam, MM
NIP. 196803072008011017

Penguji IV,


Hanafi Adi Putranto, M.Si
NIP. 198209052015031002

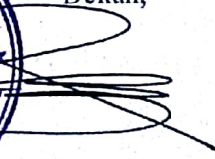
Surabaya, 31 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Ampel Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,




Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D
NIP. 197402091998031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muh Mixsan Kamjani
NIM : C04213041
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : muhmixsankamjani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS LAPSE DI PT. ASURANSI TAKAFUL

KELUARGA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Februari 2018

Penulis

(Muh Mixsan Kamjani)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Implementasi Penanganan Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang faktor penyebab polis *lapse*, dampak terjadinya polis *lapse* dan bagaimanakah penanganan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus pada objek. Studi kasus merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan informan dalam penelitian ini yaitu karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya polis *lapse* terbagi atas dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan dan ketrampilan sedangkan faktor eksternal meliputi biaya, kelalaian, dan adanya prioritas lain. Selanjutnya, polis *lapse* berdampak pada hilangnya manfaat dari asuransi syariah bagi peserta asuransi, sedangkan bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, polis *lapse* berdampak pada ketidaksehatan pada neraca keuangan perusahaan akibat kegagalan pengelolaan dana *tabarru'*. Untuk mengatasi polis *lapse* yang terjadi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya memberikan kebijakan-kebijakan yang berupa tindakan *preventif* (penyegahan) dan *kuratif* (penyelesaian).

PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya perlu memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada peserta asuransi tentang pentingnya polis asuransi dan memberikan perhatian ekstra terhadap waktu jatuh tempo pembayaran biaya kontribusi peserta, agar tidak ada peserta asuransi yang terlambat dalam pembayaran dan pengelolaan dana tabarru' menjadi lancar dan akan mengurangi terjadi polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya.

Kata kunci: Polis, *Lapse*, Asuransi

DAFTAR ISI

		Halaman
SAMPUL DALAM		i
PERNYATAAN KEASLIAN		ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING		iii
HALAMAN PENGESAHAN		iv
ABSTRAK		v
KATA PENGANTAR		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xi
DAFTAR TRANSLITERASI		xii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
	C. Rumusan Masalah	11
	D. Kajian Pustaka	11
	E. Tujuan Penelitian	14
	F. Kegunaan Hasil Penelitian	15
	G. Definisi Operasional	16
	H. Metode Penelitian	17
	I. Sistematika Pembahasan	23
BAB II	POLIS ASURANSI SYARIAH	25
	A. Asuransi Syariah	25

B.	Polis Asuransi	36
C.	Kebijakan Hukum Tentang Kesehatan Keuangan Asuransi Syariah	48
D.	Manajemen Risiko	50
BAB III	IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS LAPSE DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA	54
A.	Gambaran Umum PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya	54
B.	Ketentuan Penyelenggaraan Polis di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya	62
BAB IV	ANALISIS IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS LAPSE DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA	77
A.	Analisis Faktor Penyebab Polis Lapse di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya	77
B.	Analisis Dampak Terjadinya Polis Lapse di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya	81
C.	Analisis Penanganan Polis Lapse di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya	85
BAB V	PENUTUP	94
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		99

PENDAHULUAN

Di Indonesia perkembangan asuransi mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya pengguna jasa asuransi. Kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan atas berbagai macam resiko yang bisa terjadi sewaktu pada diri mereka menjadi salah satu penyebab tingginya pengguna jasa asuransi. Berbagai perusahaan asuransi menawarkan program asuransi baik bagi masyarakat atau perusahaan. Seiring dengan perkembangan berbagai program syariah yang telah diusung oleh lembaga keuangan lain, banyak perusahaan asuransi yang menawarkan program asuransi syariah. Namun tidak bisa dipungkiri Persaingan antara asuransi konvensional dan asuransi syariah semakin lama semakin ketat, asuransi syariah yang tergolong lebih muda dibandingkan dengan asuransi konvensional harus bekerja ekstra agar dapat bersaing dalam menjangkau semua kalangan masyarakat. Dengan mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama Islam dan memegang teguh transaksi muamalah secara syar'i membuat keberadaan asuransi syariah lebih dapat diterima dikalangan masyarakat.

1

Asuransi syariah menurut Dewan Syariah Nasional adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset dan atau *tabarru'* yang mengembalikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko atau bahaya tertentu melalui akad yang sesuai dengan syariah.¹ Asuransi syariah disebut juga dengan asuransi *ta'awun* yang artinya tolong-menolong atau membantu, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa asuransi *ta'awun* prinsip dasarnya adalah dasar syariat yang saling toleran terhadap sesama manusia untuk menjalin kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami peserta.

Allah SWT dalam al-Qur'an memerintahkan hamba-hambanya untuk senantiasa mempersiapkan diri dalam menghadapi hari esok. Hal ini dalam kegiatan ekonomi diwujudkan dalam bentuk menabung dan berasuransi. Asuransi merupakan suatu sarana yang mutlak diperlukan untuk menyelesaikan persoalan umum masyarakat dengan sistem kerja timbal balik, diamping belum adanya alternatif lain yang praktis untuk asuransi. Singkatnya, asuransi merupakan kebutuhan manusia yang diakibatkan oleh

[illegible]

Dalam praktiknya, dalam asuransi syariah juga terdapat perjanjian antara penanggung dan tertanggung. Perjanjian tersebut merupakan kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi beserta dana premi yang akan dibayarkan nantinya. Premi adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.⁵ Dalam setiap perjanjian perlu dibuat bukti tertulis dan bermateri yang nantinya disepakati oleh pihak penanggung dan tertanggung. Bukti tertulis tersebut dalam asuransi disebut dengan istilah polis.

Polis asuransi adalah akta atau sertifikat yang berisi asuransi yang dibuat secara tertulis dan diterbitkan perusahaan asuransi yang akan dibayarkan sesuai pertanggungan atau jatuh tempo oleh penjaminnya (perusahaan asuransi). Intinya yang dimaksud dengan polis asuransi adalah

⁴ Ahmad Azhar Basyir, *Asuransi Takaful Sebagai Suatu Alternatif*, (Jakarta: TEPATI, 1993), 17.

⁵ <http://www.dsnmui.or.id>, diakses pada tanggal 05 April 2017.

bukti tertulis atau suatu perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.⁶

Fungsi polis bagi tertanggung adalah sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan penanggung jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian yang mungkin diderita tertanggung dan sebagai bukti yang kuat (otentik) untuk menuntut penanggung. Sedangkan fungsi polis bagi penanggung adalah sebagai bukti atau tanda terima premi asuransi dari tertanggung, sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung jika terjadi suatu peristiwa yang merugikan tertanggung, dan dapat dijadikan sebagai bukti yang kuat untuk menolak klaim atau tuntutan bila terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian yang tidak memenuhi syarat-syarat yang tercantum didalam polis. Polis asuransi yang pembayaran preminya dilakukan secara bulanan rentan mengalami *lapse*, bisa jadi karena pemegang polisnya lupa atau sibuk ataupun sedang mengalami kesulitan keuangan.

Lapse artinya polis dalam kondisi tidak aktif atau batal, dan proteksi pun berhenti sampai polis tersebut dipulihkan kembali. Jadi polis *lapse* adalah penghentian penanggungan asuransi akibat dari tidak dibayarkannya premi-premi.⁷ Nasabah yang polisnya dalam kondisi *lapse*, jika dia mengalami musibah yang ditanggung dalam polis, klaimnya akan ditolak karena polis tidak berlaku. Polis yang *lapse* dapat dipulihkan kembali dalam

⁶ Dwi. Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Total media, 2009), 208.

⁷ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 198.

waktu maksimal dua tahun dengan cara membayar sejumlah premi yang tertunggak atau biaya-biaya polis yang terutang.

Polis *lapse* dapat disebabkan karena dua hal, yang pertama karena dalam dua tahun pertama premi tidak dibayarkan hingga melewati masa tenggang, dan yang kedua nilai investasi tidak cukup untuk membayar biaya-biaya polis. Dari dua sebab diatas, pada umumnya selama nasabah rutin membayar premi secara tepat waktu dan tidak melakukan penarikan, polis akan tetap aktif. Maka salah satu usaha untuk menjaga polis agar tetap aktif adalah dengan selalu membayar premi tepat waktu, atau dengan menggunakan fasilitas autodebet tabungan atau kartu kredit yang mungkin disediakan perusahaan asuransi, agar nasabah tidak lupa untuk membayar premi. Ada beberapa konsekuensi yang diterima nasabah jika polis sempat mengalami *lapse* dan dipulihkan kembali, yaitu masa tunggu akan dimulai dari awal, investigasi akan dilakukan kembali jika terjadi klaim besar dalam dua tahun setelah pemulihan, membayar premi atau biaya asuransi yang tertunggak, dikenakan pemeriksaan kesehatan dan pemulihan polis mungkin tidak disetujui.

Dalam syarat-syarat umum polis pada Asuransi Takaful Keluarga Pasal 6 tentang “Polis *lapse* dan Berakhirnya Polis” disebutkan bahwa polis akan *lapse* apabila dana investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi tabarru’ dan biaya-biaya lainnya, dana investasi tidak mencukupi untuk membayar kontribusi dasar pada saat usia polis kurang dari atau sama dengan 2 tahun apabila dalam hal setelah kelonggaran pembayaran

Sedangkan polis akan berakhir apabila berakhirnya akad takaful, pemegang polis melakukan *redemption*, peserta utama meninggal dunia, atau hal-hal lain yang dinyatakan dalam syarat-syarat khusus atau *endorsement* polis ini. Khusus untuk berakhirnya akad takaful apabila pada akhir akad takaful pemegang polis tidak mengajukan klaim, maka perusahaan secara otomatis akan melakukan redemption pada tanggal perhitungan berikutnya yang terdekat untuk selanjutnya dikembalikan kepada pemegang polis.

Dengan adanya polis *lapse* pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian akan mengalami dampaknya, baik itu bagi nasabah ataupun bagi lembaga asuransi. Bagi nasabah yang polisnya *lapse* tidak dapat mencairkan dananya ketika mengajukan klaim, sedangkan bagi perusahaan asuransi, semakin banyaknya polis *lapse* maka semakin berkurangnya pemasukan dari pembayaran premi. Masih banyak lagi dampak yang bisa diakibatkan dari adanya polis *lapse*, oleh karena polis harus selalu diawasi masa berlakunya dan dijadikan sebagai sertifikat yang penting guna untuk berjaga-jaga ketika mengalami musibah

[illegible]

Polis *lapse* biasa terjadi pada perusahaan asuransi, berikut ini penulis paparkan data polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga periode 01 Januari 2014 sampai dengan 31 Desember 2016.

Tabel 1.1

Data Polis *Lapse* Berdasarkan Cara Bayar

No	Cara Bayar	Polis	Jumlah Premi
1	Bulanan	281	70.275.000
2	Triwulan	31	30.450.000
3	Semester	8	13.200.000
4	Tahunan	15	67.700.000
Jumlah		337	181.625.000

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah polis *lapse* yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selama kurun waktu 01 Januari 2014 sampai dengan 31 Desember 2016 sebanyak 337 polis. Polis yang cara pembayarannya bulanan rentan terjadi *lapse*, penyebabnya adalah pemegang polis lupa terhadap waktu pembayaran polis tersebut. Tingginya jumlah polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selama kurun waktu 3 tahun terakhir berdampak buruk terhadap kegiatan operasional perusahaan, oleh sebab itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya selalu mengusahakan agar tidak terjadi polis *lapse*, diantaranya adalah dengan memberikan informasi tentang waktu pembayaran polis bagi setiap pemegang polis melalui surat dan telepon ketika sudah mendekati waktu

Penanganan polis *lapse* pada setiap perusahaan asuransi tidak sama. Masing-masing perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan usahanya asuransi. Dalam SOP pemulihan polis pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemulihan polis adalah dipulihkannya hak dan kewajiban pemegang polis/peserta maupun perusahaan secara timbal balik sesuai dengan ketentuan dalam syarat-syarat umum polis. Prosedur pemulihan polis dilakukan oleh staf *Customer Service*, staf CRM & POS dan KKAP atau KAPP. Selanjutnya untuk pemulihan polis *lapse* yang kurang dari atau sama dengan 6 bulan, hanya diperkenankan untuk membayar biaya yang tertunggak ke bagian administrasi perusahaan. Sedangkan untuk polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan harus melalui prosedur yang ditetapkan perusahaan yang tertuang dalam SOP pemulihan polis

[illegible]

memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dari Dept Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai standar internasional mutakhir untuk sistem manajemen mutu.⁹

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Implementasi Penanganan Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya”.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, dapat disampaikan identifikasi dan batasan masalah sebagai berikut:

- Polis asuransi sebagai sertifikat penting yang harus dijaga dan diperhatikan masa keberlakuannya.
- Kelalaian nasabah dalam membayar premi dapat menjadi penyebab polis *lapse*.
- Polis yang *lapse* tidak dapat digunakan/dicairkan ketika nasabah mengajukan klaim.
- Kerugian yang diakibatkan dari terjadinya polis *lapse*.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaktifan kembali polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

⁹ <http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>, “diakses pada” tanggal 06 April 2017.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengguna jasa asuransi syariah yang mengalami status polis *lapse*. Sedangkan perbedaannya adalah pada sudut pandang analisisnya, pada penelitian tersebut, pembahasannya lebih mengarah pada perlindungan konsumen yang mengalami polis *lapse*, sedangkan pada penelitian ini lebih pada prosedur penanganan polis *lapse* ditinjau dari perundang-undangan yang berlaku.

¹⁰ Astika Purbasari, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Status Polis *Lapse* Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen”, (Skripsi—Universitas Jember, 2014).

Dunia Dalam Keadaan Pembayaran Premi Tidak Lancar (*Lapse*) pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang jember.¹³

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah dalam penelitian tersebut dijelaskan tentang pembayaran premi yang tidak lancar yang nantinya dapat mengakibatkan terjadinya polis *lapse*. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian tersebut menjelaskan tentang pengajuan klaim jika pembayaran preminya tidak lancar dan pada penelitian ini menjelaskan tentang penanganan polis *lapse* yang diakibatkan dari tidak dibayarkannya premi asuransi.

Penelitian kelima dilakukan oleh Faturrahman Pratama, mahasiswa Universitas Negeri Semarang, yang berjudul “Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Bancassurance Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.¹⁴

Persamaan penelitian tersebut adalah membahas polis asuransi, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian tersebut membahas polis asuransi ditinjau dari segi hukum, sedangkan pada penelitian ini pembahasan polis lebih difokuskan pada polis *lapse* dan implementasinya.

E. Tujuan penelitian

Terkait dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dibahas adalah:

¹³ Dwi Angga Jasa Putera, et al., “Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Apabila Tertanggung Meninggal Dunia Dalam Keadaan Pembayaran Premi Tidak Lancar (*Lapse*) pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang jember”, artikel ilmiah hasil penelitian mahasiswa, UNEJ, 2013

¹⁴ Faturrahman Pratama, "Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Bancassurance Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi—Universitas Negeri Semarang, 2013)

Untuk mempermudah pembahasan dalam skripsi ini, perlu ada definisi operasional yang jelas untuk menghindari kesalahfahaman sehubungan dengan judul diatas, yaitu:

Polis asuransi adalah akta atau sertifikat yang berisi asuransi yang dibuat secara tertulis dan diterbitkan perusahaan asuransi yang akan dibayarkan sesuai pertanggungan atau jatuh tempo oleh penjaminnya (perusahaan asuransi).

Sedangkan *lapse* artinya polis dalam kondisi tidak aktif atau batal, dan proteksi pun berhenti sampai polis tersebut dipulihkan kembali. Nasabah yang polisnya dalam kondisi *lapse*, jika dia mengalami musibah yang ditanggung dalam polis, klaimnya akan ditolak karena polis tidak berlaku.

PT. Asuransi Takaful Keluarga merupakan perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia yang mulai beroperasi sejak tahun 1994. Kantor pelayanannya tersebar di sebagian wilayah di Indonesia, seperti Jawa Timur, Nusa Tenggara dan Bali. Untuk kantor pelayanan asuransi syariah yang berada di wilayah Jawa Timur, tepatnya di Surabaya sudah berdiri dan beroperasi pada tahun 1995 dan berlokasi di jalan Jemur Andayani 1G No. 48 Surabaya.

2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang tidak secara langsung berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut. Data dapat berupa profil PT. Asuransi Takaful Keluarga, produk-produk, mekanisme operasional, visi-misi, dan prospek pengembangan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh.¹⁸

b. Sumber data dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sumber primer dikhususkan untuk menjawab pokok permasalahan dalam penelitian. Sumber penelitian primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara secara langsung dengan kepala administrasi Pelayanan dan pemasaran serta kepala bagian operasional PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Sumber sekunder dapat berupa buku, jurnal, majalah dan literatur-literatur lain yang dapat menunjang dalam proses penelitian. Pada sumber data sekunder, data diperoleh dari:

¹⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), 107.

- ### 3. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

[illegible]

b. Wawancara

c. Dokumentasi

¹⁹ Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: UNS Press, 2006), 72.

[illegible]

5. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya (alamiah). Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya.

²⁵ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 63.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Bab pertama sebagai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori tentang kerangka konseptual asuransi syariah yang terdiri dari pengertian dan landasan hukum asuransi syariah, konsep polis asuransi, dan ketentuan atau pedoman dalam penyelenggaraan polis asuransi menurut ketentuan Dewan Syariah Nasional dan Perundang-undangan .

Bab ketiga meliputi gambaran umum tentang PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, ketentuan penyelenggaraan polis asuransi, ketentuan polis *lapse* dan prosedur pemulihan polis di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

Bab keempat berisi analisis implementasi penanganan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Analisis ini dilakukan agar peneliti menemukan langkah taktis dalam menyikapi dan menangani polis *lapse*.

POLIS ASURANSI SYARIAH

1. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam bahasa Arab, asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, untuk penanggung disebut *mu'ammin*, tertanggung disebut *mu'ammin lahu musta'minin*. Di Indonesia sendiri Asuransi islam sering disebut dengan *takaful*. Kata *takaful* berasal dari *takafala-yatakafulu*, yang berarti menjamin atau saling menanggung.²

Pengertian lain mengenai asuransi syariah dikemukakan oleh Djazuli dan Yadi Janwari, yang menyatakan bahwa Asuransi yang berbasis syariah adalah sebuah pengelolaan yang memiliki fungsi sebagai fasilitator hubungan struktural antara peserta penyetor premi (penanggung) dengan peserta penerima premi (tertanggung) yang prinsip operasionalnya

² Muhammad Syakir Sula, *Asuransi syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 32.

Dalam sistem operasional, asuransi syari'ah telah terhindar dari hal-hal yang diharamkan oleh para ulama, yaitu gharar, maisir, dan riba.

a. Menghindari ketidakjelasan (gharar)

Hadis nabi Muhammad SAW, yang dapat dijadikan acuan mengenai *gharar* adalah: “*Rasurullah SAW, melarang jual beli dengan lemparan batu (hasab) dan jual beli gharar (diriwayatkan oleh Imam muslim).* Definisi *gharar* menurut Imam syafii adalah apa-apa yang akibatnya tersembunyi dalam pandangan kita dan akibat yang paling mungkin muncul adalah yang paling kita takuti. Menurut Ibnu qayyim, *gharar* adalah yang tidak bisa diukur penerimaannya, baik barang itu ada maupun tidak ada, seperti menjual hamba yang melarikan diri dan unta yang liar meskipun ada.

H.M.Syafei Antonio seorang pakar ekonomi syariah menjelaskan bahwa ketidakjelasan (gharar) terjadi dalam dua bentuk,yaitu:

1) Akad syariah yang melandasi penutupan polis

Kontrak dalam asuransi jiwa konvensional dikategorikan sebagai akad pertukaran (tabaduli), yaitu pertukaran pembayaran premi dengan uang pertanggungan. Secara harfiah dalam akad pertukaran harus jelas berapa banyak yang dibayarkan dan berapa yang diterima. Keadaan ini menjadi tidak jelas (gharar) karena kita tahu berapa yang akan diterima (sejumlah uang pertanggungan), tetapi tidak tahu

Sumber dana pembayaran klaim dan keabsahan uang klaim itu sendiri. Dalam konsep asuransi tertanggung tidak mengetahui darimana dana diberikan dana asuransi berasal. Tertanggung hanya menerima pembayaran klaim yang diterimanya. Dalam konsep (saling menolong), setiap pembayaran premi sejak dua, rekening pemegang polis dan rekening khusus p

yang kiamat itu sendiri. Dalam konsep asyura

pembayaran klaim yang diterimanya. Dalam konsep asuransi jiwa (saling menolong), setiap pembayaran premi sejak awal hingga akhir dua, rekening pemegang polis dan rekening khusus p

Riba menurut pengertian bahasa berarti tambahan (azziyadah), berkembang (annumuw), meningkat (al-irtifa'), dan membesar (al-uluw). Jadi, riba adalah penambahan ,perkembangan, peningkatan dan pembesaran atas pinjaman pokok yang diterima pemberi pinjaman dari peminjam sebagai imbalan karena menagguhkan atau berpisah dari sebagian modalnya selama periode waktu tertentu.⁷

Prinsip utama dalam asuransi syariah adalah *ta'awanu 'ala al birri wa al-taqwa* (tolong-menolonglah kamu sekalian dalam kebaikan dan takwa) dan *al - ta'min* (rasa aman). Prinsip ini menjadikan para anggota atau peserta asuransi sebagai sebuah keluarga besar yang satu dengan lainnya saling

[illegible]

Keberadaan perusahaan asuransi syariah pada hakikatnya adalah sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat untuk memberikan perlindungan kepada pemakai jasa asuransi syariah terhadap kemungkinan timbulnya kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak terduga. Perusahaan asuransi syariah diberi kepercayaan oleh nasabahnya untuk mengelola premi, mengembangkan dengan jalan yang halal, memberikan santunan kepada yang mengalami musibah sesuai akta perjanjian yang telah disepakati. Pelaksanaan akad penjaminan resiko asuransi syariah memiliki beberapa prinsip yaitu:⁹

Lembaga asuransi syariah hendaknya dijalankan dengan mengedepankan prinsip kerjasama untuk saling membantu. Tanpa adanya prinsip kerjasama, perusahaan asuransi syariah tentu akan

⁹ Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2010), 118.

Kesusahan atau penderitaan yang diakibatkan oleh musibah yang menimpa supaya tidak dibiarkan berlarut-larut, maka diperlukan adanya kesadaran masing-masing pihak untuk saling melindungi. Bentuk perlindungan tersebut dapat diberikan oleh perusahaan asuransi, baik ketika yang bersangkutan dalam kondisi sehat maupun sebaliknya. Jaminan yang mendapatkan perlindungan inilah yang merupakan sebab kebutuhan masyarakat untuk menjadi peserta asuransi syariah.

Peserta asuransi syariah memiliki rasa tanggungjawab untuk ebanu dan memberikan pertolongan kepada peserta lain yang kebetulan sedang mengalami musibah/kerugian. Bentuk tanggungjawab tersebut akan semakin nyata ketika masing-masing terikat kesepakatan yang difasilitasi perusahaan asuransi syariah.

Karnaen A. Purwataatmadja mengemukakan prinsip-prinsip asuransi syariah yang sama, namun beliau menambahkan satu prinsip dari prinsip yang telah ada yakni prinsip menghindari *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Asuransi syariah dalam pelaksanaannya, premi yang dibayarkan

dianggap sebagai sedekah dan dikumpulkan menjadi dana sosial (*tabarru'*) yang nantinya diberikan kepada anggota asuransi yang terkena musibah, menjadikan asuransi syariah terhindar dari prinsip dasar operasional asuransi konvensional yaitu terdapatnya unsur *maisir, gharar, dan riba*.¹⁰

3. Sumber Hukum Asuransi Syariah

Sumber hukum material asuransi syariah adalah syariah islam, sedangkan sumber syariah islam adalah alquran, Hadis, Ijma (ijtihad), Fatwa sahabat rasul, Qiyas, Istihsan, dan Urf (tradisi). Alquran dan hadis merupakan sumber utama hukum islam, namun dalam menetapkan prinsip-prinsip maupun praktik dan operasional asuransi syariah, parameter yang senantiasa menjadi rujukan adalah syariah islam.¹¹ Berikut ini landasan asuransi syariah:

a. Al-Quran

وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذَرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَتَّعًا إِلَى الْحَوْلِ غَيْرِ إِخْرَاجٍ
فَإِنْ خَرَجْنَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِي مَا فَعَلْنَ فِي أَنْفُسِهِنَّ مِنْ مَّعْرُوفٍ ۗ وَاللَّهُ عَزِيزٌ
حَكِيمٌ

¹⁰ Karnaen. A. Perwataatmadja, *Membumikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaha Kami, 1996), 234.

¹¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 296.

b. Hadits

“Barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunianya seorang mu’min maka Allah SWT akan menghilangkan kesulitannya pada hari kiamat. Barang siapa mempermudah kesulitan orang mu’min, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat.” (H.R. Muslim)

Penetapan hukum dengan metode Ijma (ijtihadh) dapat menggunakan beberapa cara, antara lain:

- [illegible]

[illegible]

B. POLIS ASURANSI

Polis asuransi adalah akta atau sertifikat yang berisi asuransi yang dibuat secara tertulis dan diterbitkan perusahaan asuransi yang akan dibayarkan sesuai pertanggungan atau jatuh tempo oleh penjaminnya (perusahaan asuransi). Intinya yang dimaksud dengan polis asuransi adalah bukti tertulis atau suatu perjanjian antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.¹³

Fungsi polis bagi tertanggung adalah sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan penanggung jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian yang mungkin diderita tertanggung dan sebagai bukti yang kuat (otentik) untuk menuntut penanggung. Sedangkan fungsi polis bagi penanggung adalah sebagai bukti atau tanda terima premi asuransi dari tertanggung, sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung jika terjadi suatu peristiwa yang merugikan tertanggung, dan dapat dijadikan sebagai bukti yang kuat untuk menolak klaim atau tuntutan bila terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian yang tidak memenuhi syarat-syarat yang tercantum didalam polis. Polis asuransi yang pembayaran preminya dilakukan secara bulanan rentan mengalami *lapse*, bisa jadi karena pemegang polisnya lupa atau sibuk ataupun sedang mengalami kesulitan keuangan. Berikut ini gambaran umum polis asuransi syariah.

¹³ Dwi. Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Total media, 2009), 208.

Pasal 1 ayat 2 UU Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian mengatur bahwa Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis, dan perjanjian diantara para pemegang polis dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- Memberikan penggantian kepada para peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan , dan biaya yang timbul. Kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hokum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis, karena menjadi peristiwa yang tidak pasti.
- Memberikan pembiayaan yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayarannya yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

berikan penggantian kepada para peserta atau pemegang polis atas kerugian, kerusakan, dan biaya yang timbul akibat peristiwa yang tidak diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis, karena risiko yang tidak pasti.

dengan perusahaan Asuransi, perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan Reasuransi atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lainnya. Selanjutnya menurut Pasal 1 Ayat 3 UU Perasuransian, yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perasuransian berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (lembaga yang diberi kewenangan menerbitkan fatwa adalah Dewan Syariah Nasional (DSN)). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dasar hubungan hukum antara perusahaan dan peserta adalah perjanjian yang dituangkan dalam polis, yang secara khusus mengatur tentang kontribusi yang harus diserahkan oleh peserta kepada perusahaan (dana *tabarru'*), selanjutnya akan dikelola untuk kepentingan seluruh peserta berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong.

Pasal 26 UU Perasuransian menyebutkan polis sebagai cakupan standar perilaku usaha yang wajib dipenuhi oleh perusahaan asuransi, termasuk asuransi syariah. Selanjutnya, kewajiban menerbitkan polis ini diatur dalam POJK Nomor 23/POJK/05/2015 tentang produk asuransi dan pemasaran produk asuransi. Di dalam POJK inilah definisi polis asuransi diatur dalam pasal 1 ayat 6, yaitu akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang

merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis.

Sebelum UU Perasuransian dan POJK, kewajiban menerbitkan polis sudah diatur dalam pasal 255 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), yang mengatur bahwa perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992, tentang penyelenggaraan usaha perasuransian secara implisit mengakui bahwa bentuk perjanjian asuransi dituangkan dalam bentuk tertulis yang disebut polis. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 19 PP Nomor 73 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun berikut lampiran yang merupakan kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai resiko yang ditutup asuransinya, kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya.

Dalam praktik, polis adalah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi, baik konvensional maupun syariah kepada pihak yang

menutup perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi. Dengan demikian dalam aktivitas asuransi, polis mempunyai fungsi penting, antara lain¹⁴:

- a. Bukti tertulis adanya hubungan hukum yang timbul dari perjanjian (akad) antara perusahaan asuransi dengan peserta.
- b. Dasar penentuan hak dan kewajiban para pihak, serta tanggungjawab yang harus dipikul kedua belah pihak.
- c. Khusus bagi asuransi syariah polis memuat klausul-klausul sebagai implementasi dari prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa fungsi utama polis adalah jaminan dan kepastian bagi perlindungan hukum terhadap kedua pihak baik perusahaan maupun peserta asuransi. Sebelum diterbitnya pedoman polis standar oleh AASI, polis yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi syariah belum seragam, secara khusus pedoman polis asuransi syariah yang diterbitkan oleh AASI akan mempermudah pelaku usaha asuransi syariah untuk menerjemahkan prinsip syariah ini kedalam klausul polis secara tepat. Selain itu, diharapkan terdapat keseragaman pemahaman terhadap prinsip syariah, yang berguna untuk meminimalisasi perbedaan penafsiran terhadap prinsip syariah.

Sebelum diterbitkannya pedoman polis asuransi syariah oleh AASI, dasar hukum penerbitan polis mengacu pada fatwa Dewan Syariah Nasional

¹⁴ Lastuti Abubakar, *“Urgensi Sertifikasi Kelembagaan Asuransi Syariah (Takaful) dalam Rangka Perlindungan Nasabah”*, (Bandung: 2014), 213.

menguntungkan dan saling menolong¹⁵. Berikut beberapa unsur esensialia yang harus terkandung dalam polis asuransi syariaah, antara lain:

¹⁵ Lastuti Abubakar, “*Analisis Terhadap Penerepan prinsip Mutual Cooperation dalam Mekanisme Takaful dalam peran hukum dalam pembangunan di Indonesia*”, (Bandung: 2013), 604.

dana berdasarkan akad *Mudharabah* harus didistribusikan sesuai porsi investasi masing-masing.

- g. Dalam hal terjadi kerugian pada peserta, maka perusahaan asuransi dapat menggantungkan pada kewajiban para peserta demi kepentingan para peserta. Alternative lainnya, peserta asuransi dan pihak yang menyebabkan kerugian dapat bermusyawarah sesuai prinsip syariah.
- h. Dewan Pengawas Syariah harus mengawasi bahwa mekanisme asuransi syariah patuh terhadap prinsip syariah.

2. Substansi yang harus dimuat dalam polis standar asuransi syariah

Berdasarkan pedoman polis asuransi syariah yang diterbitkan oleh AASI, dengan mengacu pada regulasi yang berkaitan dengan aktivitas asuransi syariah, polis standar asuransi syariah wajib memuat substansi sebagaimana diuraikan dalam tabel dibawah ini.¹⁶

Tabel 2.1

Polis Standar Asuransi Syariah

No	Klausul	Rincian Klausul	Keterangan Klausul
1	Pembentukan dana <i>tabarru'</i> untuk setiap lini usaha	Dalam hal jumlah bilangan besar untuk satu lini usaha belum memenuhi jumlah bilangan besar, perusahaan dapat membentuk dana <i>tabarru'</i> secara gabungan dari beberapa lini usaha	Apabila dana <i>tabarru'</i> dibentuk secara gabungan dari beberapa lini usaha, maka harus disebutkan

¹⁶ Lastuti Abubakar, "Implementasi Kepatuhan terhadap prinsip Syariah melalui penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah", Jurnal Rechtidee, No. 1, Vol. 4 (Juni, 2017), 123.

			apakah lini usaha sejenis atau keseluruhan tanpa membedakan jenis produk
2	Penggunaan dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembayaran santunan kepada peserta b. Pembayaran reasuransi c. Pembayaran kembali <i>Qardh</i> d. Pengembalian dana <i>tabarru'</i> 	
3	Pengembalian dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembatalan polis b. Penghentian polis oleh peserta c. Penghentian polis oleh perusahaan d. Pembayaran kontribusi dana <i>tabarru'</i> 	
4	Akad yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> a. Akad <i>Tabarru'</i> b. Akad <i>Tijarah</i> 	
5	Pembayaran kontribusi dari peserta	<ul style="list-style-type: none"> a. Cara dan waktu pembayaran kontribusi b. Cara pengajuan permintaan pembayaran klaim c. Saat berlakunya asuransi d. Tenggang waktu pembayaran kontribusi e. Periode perusahaan tidak dapat meninjau ulang keabsahan kontrak asuransi f. Bahasa yang dijadikan acuan dalam sengketa apabila menggunakan dua bahasa 	
6	Hak dan kewajiban peserta	<ul style="list-style-type: none"> a. Objek yang dikuasakan pengelolaannya b. Hak dan kewajiban peserta secara kolektif/individu sebagai <i>muwakkil</i> (pemberi kuasa) c. Hak dan kewajiban perusahaan untuk menanggung kerugian d. Batasan kuasa atau wewenang perusahaan e. Besaran, cara dan waktu pemotongan ujrah (fee) 	
7	Objek yang	<ul style="list-style-type: none"> a. Kegiatan administrasi 	

			peserta
12	Biaya-biaya	Biaya yang dikenakan kepada peserta	
13	Akad Tijarah	a. Akad Wakalah bil Ujah b. Akad Mudharabah	Pengelolaan resiko dan pengelolaan investasi dana Tabarru
14	Surplus Underwriting	<p>a. Seluruhnya ditambahkan ke dalam dana Tabarru'</p> <p>b. Sebagian ditambahkan ke dalam dana Tabarru', sebagian dibagikan kepada peserta</p> <p>c. Sebagian ditambahkan ke dalam dana Tabarru', sebagian dibagikan kepada peserta dan perusahaan</p> <p>Dalam hal masih terdapat Qardh dalam kewajiban dana Tabarru' atau pembagian surplus underwriting, perusahaan dilarang melakukan pembagian surplus underwriting</p>	<p>Syarat menerima surplus underwriting: telah membayar kontribusi, tidak sedang dalam proses penyelesaian klaim, tidak pernah menerima pembayaran klaim yang melebihi jumlah kontribusi yang dialokasikan ke dana tabarru', dan tidak menghentikan polis. Pilihan pembagian surplus underwriting tidak dapat diubah sampai berakhir polis. Peserta berupa badan, maka pembagian surplus underwriting akan diterima badan surplus underwriting berdasarkan aktiva dalam kas</p>
15	Ketentuan Qardh	a. Dana tabarru' tidak cukup membayar santunan/klaim	

		kepada peserta b. Pengembalian Qardh kepada perusahaan dilakukan dari surplus underwriting atau dana tabarru'	
16	Pengaturan perselisihan	a. Musyawarah untuk mufakat b. Badan Mediasi Asuransi Syariah c. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) d. Pengadilan Agama e. Pengadilan Negeri	Pemilihan forum harus dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, baik relative maupun absolut
17	Penutup	Selain hal yang diatur dalam polis, maka berlaku ketentuan perundang-undangan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah	
18	Keterangan	Polis wajib mengacu pada pedoman polis yang dikeluarkan oleh AASI	Pedoman polis AASI terdiri dari Asuransi Jiwa Syariah dan Asuransi Umum Syariah

Berdasarkan pedoman yang dikeluarkan oleh AASI tersebut, perlu diberikan beberapa catatan tentang praktik pembuatan polis standar, khususnya klausul yang harus dimasukkan dalam polis dan diperhatikan oleh perusahaan asuransi syariah yaitu:

1. Perusahaan Asuransi Syariah perlu melihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, khususnya berkaitan dengan implementasi prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 2 POJK, antara lain prinsip transparansi.

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.010/2011 Tentang Kesehatan Keuangan Asuransi Syariah dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah.

[illegible]

- Aset dan liabilitas yang terkait dengan hak pemegang polis atau peserta wajib dipisahkan dari aset dan liabilitas yang lain dari perusahaan. Pemisahan aset dan liabilitas terdiri dari dana *tabarru'*, dana *tanahud*, dan perusahaan,

- Pembayaran santunan/klaim/manfaat kepada pemegang polis atau peserta yang mengalami musibah atau pihak lain yang berhak berdasarkan polis asuransi syariah
- Pembayaran kontribusi *tabarru'* kepada *reasuradur*
- Pembayaran kembali *qardh* kepada perusahaan
- Pengembalian dana *tabarru'*
- Biaya terkait pengelolaan aset dana *tabarru'*

Manajemen risiko adalah bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen proses. Manajemen risiko adalah bagian dari proses kegiatan didalam organisasi dan pelaksanaanya terdiri dari mutlidisiplin keilmuan dan latar belakang, manajemen risiko adalah proses yang berjalan terus menerus. Elemen utama dalam proses manajemen resiko, meliputi:

1. Penetapan tujuan

Menetapkan strategi, kebijakan organisasi dan ruang lingkup manajemen risiko yang akan dilakukan.

2. Identifikasi risiko

Mengidentifikasi apa, mengapa dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya risiko untuk analisis lebih lanjut.

3. Analisis risiko

Dilakukan dengan menentukan tingkatan probabilitas dan konsekuensi yang akan terjadi. Kemudian ditentukan tingkatan risiko yang ada dengan mengalikan kedua variabel tersebut.

4. Evaluasi risiko

Evaluasi risiko adalah membandingkan tingkat risiko yang telah dihitung pada tahapan analisis risiko dengan criteria standar yang digunakan. Hasil evaluasi risiko diantaranya adalah:

- Gambaran tentang seberapa penting risiko yang ada
- Gambaran tentang prioritas risiko yang perlu ditanggulangi
- Gambaran tentang kerugian yang ada mungkin terjadi baik dalam parameter biaya ataupun parameter lainnya
- Masukan informasi untuk pertimbangan tahapan pengendalian

IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS *LAPSE* DI PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

1. Sejarah Berdirinya

Selanjutnya, pada 5 Mei 1994 Takaful Indonesia mendirikan PT. Asuransi Takaful Keluarga (Takaful Keluarga) sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia. PT. Asuransi Takaful Keluarga diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994. Guna melengkapi layanan pada sektor

PT. Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memperkuat dan memperluas jaringan layanan di seluruh Indonesia. Peningkatan dan pembaharuan sistem teknologi informasi terus diupayakan demi memberikan pelayanan prima kepada peserta. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, PT. Asuransi Takaful Keluarga menjadi pilihan terpercaya dalam menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia.

2. Visi dan Misi

Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

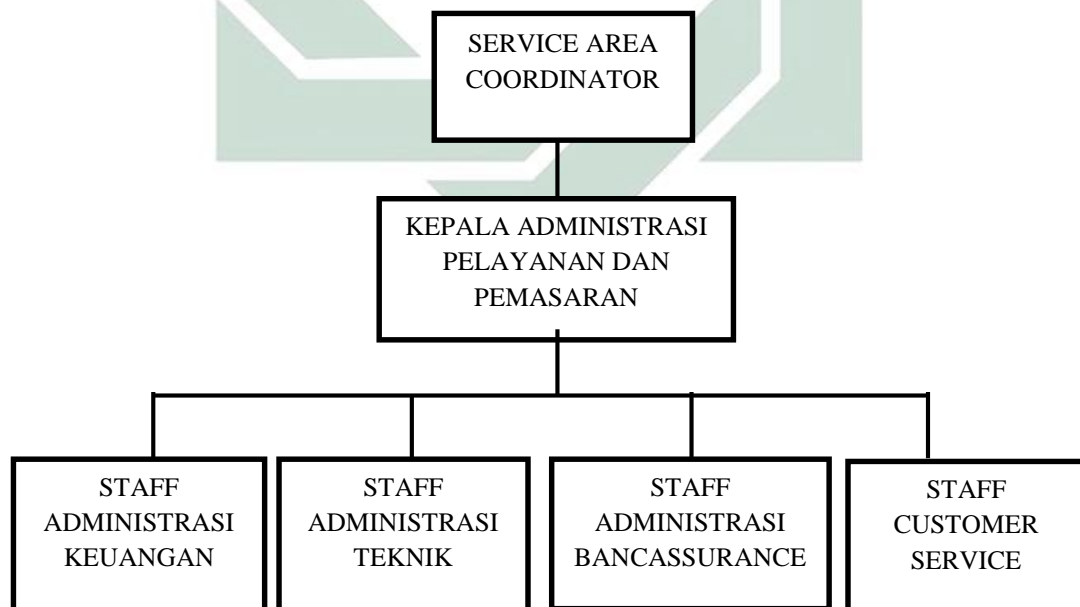
Misi

- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumberdaya manusia yang handal melalui program pengembangan sumberdaya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

3. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Gambar 3.1

Struktur Organisasi



4. Produk dan Aplikasi Akad

Produk di PT. Asuransi Takaful Keluarga terbagi menjadi 4, diantaranya² :

a. Individu

1) Takaful Dana Pendidikan

Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) merupakan program asuransi dan tabungan yang menyediakan pola penarikan disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta mengalami musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad. Jika peserta meninggal dunia maka manfaat akan diberikan kepada orang tua/ ahli waris berupa pembebasan pembayaran premi, santunan duka, dana tahapan dan dana beasiswa (untuk anak).

2) Takafulink Salam

Takafulink Salam merupakan program unggulan yang dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh sekaligus membantu Anda untuk berinvestasi secara optimal untuk berbagai tujuan masa depan termasuk persiapan hari tua.

²<http://www.takaful.co.id/produk-produk-asuransi-syariah>, “diakses pada” tanggal 15 September 2017.

Takafulink Salam Cendekia memberikan perlindungan jiwa dan kesehatan menyeluruh serta dirancang untuk memudahkan Anda merencanakan kebutuhan pembiayaan pendidikan buah hati mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi melalui program investasi. Takafulink Salam Cendekia melindungi upaya buah hati Anda dalam meraih cita-cita supaya tidak terbentur oleh persoalan biaya di kemudian hari.

[illegible]

4) Kumpulan

Produk Takaful Kesehatan Kumpulan Fulmedicare Gold adalah suatu program asuransi kesehatan kumpulan (*Group Health Insurance*) yang merupakan proteksi ekonomi bagi Perusahaan dalam kewajibannya memberikan jaminan kesehatan bagi para karyawan beserta keluarganya sehingga dapat membantu Perusahaan dalam mengendalikan biaya jaminan kesehatan.

(1) Program Pokok *Fulmedicare Gold*

(b) Penggantian biaya rawat inap dan pembedahan yang mencakup biaya kamar, biaya aneka perawatan, biaya konsultasi dokter, biaya operasi, biaya ICU/CCU, dan lain sebagainya.

- d. Berkas dari SAT akan dilakukan verifikasi oleh KAPP (Kepala Administrasi Pelayanan dan Pemasaran). Apabila terdapat kekeliruan maka akan dikembalikan ke SAT dan diteruskan kepada nasabah untuk dilakukan pembenaran. Namun, apabila data sudah lengkap maka proses akan dilanjutkan.
- e. Tahap selanjutnya berkas dari KAPP akan diserahkan ke kantor pusat (underwriting) untuk tahap analisa lebih lanjut, diantaranya, analisa hobi berbahaya, pekerjaan berbahaya, BMI (Body Mass Index), dan lain-lain.
- f. Apabila dari hasil pemeriksaan oleh bagian underwriting, menyatakan bahwa pengajuan ini dapat diterima normal, maka bagian underwriting akan melakukan akseptasi untuk pengajuan asuransi (pengajuan diterima). Namun, jika hasil dari pemeriksaan bagian underwriting menyatakan bahwa diperlukan pemeriksaan medis, penambahan tabarru', dan lain-lain, maka proses akseptasi pengajuan ini akan ditunda sampai dilengkapinya data-data yang diperlukan oleh bagian underwriting.
- g. Apabila pengajuan asuransi sudah diterima oleh bagian underwriting, maka akan segera muncul nomer polis dan akan segera dicetak atau diterbitkan buku polis sebagai bukti kesepakatan adanya perjanjian asuransi.
- h. Selanjutnya buku polis tersebut akan dikirimkan ke kantor RO/ kantor layanan.

2. KETENTUAN POLIS *LAPSE*

- a. Dana investasi peserta tidak mencukupi untuk membayar kontribusi *Tabarru'* dan biaya-biaya lainnya.

Peserta asuransi atau pemegang polis merupakan pemilik hak kuasa terhadap masa berlakunya polis. Aktif atau tidaknya polis menjadi keputusan dari pemegang polis dengan konsekuensi yang harus diterima atas keputusannya tersebut. Namun apabila peserta asuransi sudah memberikan kuasa kepada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, maka semua wewenang menjadi tanggungjawab perusahaan asuransi, termasuk dengan pemberhentian masa berlakunya polis. Seperti keterangan dari Bapak Surip bahwa pernah ada salah seorang peserta asuransi yang secara terang-terangan memberikan kuasa kepada pihak asuransi untuk memberhentikan polisnya dengan alasan ketiadaan biaya untuk membayar dana *tabarru'* dan keluar dari tanggungjawab menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Dengan demikian semua kewajiban dan hak yang sebelumnya dimiliki peserta asuransi tersebut menjadi hilang, termasuk kehilangan proteksi terhadap musibah yang akan terjadi, karena secara otomatis polis menjadi *lapse* dan berakhir.

Jika polis dalam keadaan *lapse*, *tabarru'* dan biaya administrasi bulanan tidak diambil oleh perusahaan dan jika terjadi musibah, manfaat takaful tidak dibayarkan kepada pemegang polis/ahli waris serta tidak diperkenankan melakukan *top up* dan *withdrawal*.

Tabel 3.1

Data Polis *Lapse* Periode 01-01-2014 s/d 31-12-2016

No	Tahun	Polis	Jumlah Premi
1	2014	281	127.975.000
2	2015	46	43.450.000
3	2016	8	10.200.000
Jumlah		337	181.625.000

Sumber: Data Olahan Penulis

Berdasarkan keterangan Bapak Ahmad Husaini, dijelaskan bahwa mulai tahun 2015 polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya mulai terjadi penurunan, hal ini dikarenakan kebijakan dari perusahaan yang memberlakukan pembayaran biaya kontribusi diambilkan dari dana investasi peserta yang masih mencukupi. Sehingga hal tersebut mampu menekan banyaknya polis *lapse* yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.⁴

3. FAKTOR PENYEBAB POLIS *LAPSE*

a. Faktor Internal

- 1) Kurangnya pengetahuan karyawan tentang mekanisme kerja asuransi syariah.

Pengetahuan tentang operasional asuransi syariah merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki siapapun yang berkecimpung dalam dunia perasuransian, khususnya asuransi syariah. Berdasarkan

⁴ Ahmad HUsaini, *Wawancara*, Kantor Takaful Keluarga Surabaya, 15 Oktober 2017.

keterangan Bapak Surip bahwa yang menjadi salah satu penyebab terjadinya polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya adalah kurangnya pengetahuan dari peserta asuransi tentang mekanisme kerja asuransi. Namun kewajiban memberikan pemahaman terhadap peserta asuransi merupakan kewajiban pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

- 2) Kurangnya ketrampilan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan dari PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya

Ketrampilan merupakan sebuah keahlian yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaan. Kemampuan karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dapat ditunjukkan dengan memberikan pemahaman tentang operasional asuransi syariah. Dengan memiliki ketrampilan yang baik dalam memberikan pemahaman dapat menjadikan peserta asuransi menjadi peduli terhadap polis asuransi karena tahu akan manfaat polis asuransi.

b. Faktor Eksternal

- 1) Ketiadaan dana untuk membayar kontribusi dana *tabarru'*

Setiap nasabah memiliki kemampuan ekonomi yang berbeda-beda. Nasabah yang tergolong ekonomi menengah ke atas akan mudah dalam membayar kewajiban dana *tabarru'* tersebut, namun untuk menengah ke bawah akan menjadi sebuah kesulitan dan dapat

menjadi penyebab polis *lapse*. Menurut Bapak Ahmad Chusaini sekitar 40 persen penyebab terjadinya polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful keluarga Surabaya karena ketiadaan dana dari peserta untuk membayar kontribusi dana *tabarru'*.

2) Kelalaian peserta asuransi saat jatuh tempo waktu pembayaran dana *tabarru'*

Kesibukan yang teramat banyak membuat peserta asuransi menjadi lalai untuk menjalankan kewajibannya, termasuk kewajiban untuk membayar biaya kontribusi. Bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sebagai penyedia jasa asuransi, untuk mengantisipasi kelalaian tersebut pihak asuransi selalu rutin memberikan info jatuh tempo dan menyediakan pembayaran auto debet melalui bank muamalah dan bank mandiri syariah. Berdasarkan keterangan Bapak Ahmad Chusaini, peserta asuransi yang mengalami polis *lapse* dan mengaku karena lalai mencapai 50 persen dari total keseluruhan peserta polis yang mengalami polis *lapse*.

3) Adanya Prioritas Lain atau kebutuhan lain yang lebih mendesak

Adanya prioritas lain atau adanya kebutuhan lain yang lebih mendesak memiliki prosentase 10 persen dalam menyebabkan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

d. Alur kerja

Tabel 3.2

Alur Kerja Pemulihan Polis *Lapse*

No	PIC	Kegiatan	Ref
1	Staf CS dan KKAP/KAPP	Menerima permohonan pemulihan polis dari peserta, agen, atau kolektor	Aplikasi pemulihan polis
2	Staf CS dan KKAP/KAPP	Membubuhi stempel tanda terima pada aplikasi pemulihan	
3	Staf CS dan KKAP/KAPP	a. Melakukan validasi data dan kelengkapan dokumen pendukung b. Jika aplikasi pemulihan polis sudah lengkap, lakukan prosedur 4 c. Jika aplikasi pemulihan tidak lengkap, meminta kelengkapan dokumen ke peserta) Ceklis dokumen) Copy identitas diri (KTP)) Bukti pembayaran premi pemulihan
4	Staf CS dan KKAP/KAPP	Mencetak summary polis individu, history pembayaran premi, history tabungan, history klaim atas nama peserta) Summary polis individu) History premi) History tabungan) History klaim
5	Staf POS	a. Melakukan akseptasi pemulihan peserta b. Jika data peserta terdapat riwayat kesehatan atau Body Mass Index (BMI) dalam kategori underweight, pilih status akseptual "Tunda". Kirim berkas ke bagian Underwriting untuk minta rekomendasi c. Jika data peserta tidak terapat riwayat kesehatan dan atau BMI dalam kategori standar, pilih status akseptual "Terima". Lanjutkan ke	SMART (informasi polis individu menu ubah status polis)

		proses 8	
6	Bagian Underwriting	Memberikan rekomendasi atas permintaan pemulihan a. Jika hasil rekomendasi menyatakan “Terima”, menyampaikan informasi ke bagian POS b. Jika hasil rekomendasi menyatakan harus medical dan atau dikenakan ekstra premi, menerbitkan surat pengantar medical dan atau surat persetujuan ekstra premi ke peserta melalui CS/KKAP/KAPP	
7	Staf POS	Melakukan ubah status tunda menjadi “terima”	
8	Staf POS	Menerbitkan dan mengirimkan surat persetujuan pemulihan polis ke peserta	Surat Persetujuan Pemulihan Polis
9	Staf POS	Menyampaikan informasi bahwa status polis sudah aktif ke bagian Data Control/KKAP/KAPP	Email
10	Bagian Data Control/ KKAP/ KAPP	Melakukan input premi lanjutan	

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pemulihan polis tiap-tiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing

1. CS/ KKAP/ KAPP

- a. Menerima permohonan pemulihan dokumen yang diajukan peserta.
- b. Membubuhi stempel tanda terima.
- c. Melakukan validasi dan kelengkapan dokumen.

- d. Jika dokumen sudah lengkap maka dilanjutkan dengan mencetak summary polis individu. Namun jika dokumen masih kurang lengkap, maka dokumen akan dikembalikan untuk dilengkapi oleh peserta.
2. Staf POS
 - a. Setelah menerima dokumen dari CS/ KKAP/ KAPP, selanjutnya Staf POS melakukan akseptasi pemulihan peserta.
 - b. Jika pada saat akseptasi pemulihan peserta terdapat riwayat kesehatan dan/ BMI, maka status akseptasi di tunda, namun jika tidak terdapat riwayat kesehatan dan/ BMI, maka status akseptasi “TERIMA”
 - c. Jika Status Akseptasi tunda, maka selanjutnya mengirim ke bagian Underwriting untuk meminta rekomendasi.
 - d. Jika akseptasi diterima maka status akseptasi tunda menjadi “TERIMA”
 - e. Selanjutnya ketika status akseptasi sudah diterima, Staf POS menerbitkan dan mengirimkan surat persetujuan pemulihan polis ke peserta.
 - f. Kemudian menyampaikan informasi bahwa status polis telah aktif ke bagian Data Control/ KKAP/ KAPP.
3. Underwriting
 - a. Memberikan rekomendasi atas status akseptasi tunda oleh Staf POS.

- b. Jika rekomendasi diterima selanjutnya bagian Underwriting menyampaikan ke Bagian POS untuk mengubah status tunda menjadi terima, namun jika dalam rekomendasi perlu dilakukan medikal/ ekstra premi maka bagian Underwriting menerbitkan surat pengantar medical/ ekstra premi ke peserta melalui CS/ KKAP/ KAPP.
- 4. Data Control/ KKAP/ KAPP
 - a. Melakukan input Premi lanjutan
 - b. Memastikan polis sudah aktif kembali dan pemulihan polis dinyatakan berhasil.

BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI PENANGANAN POLIS LAPSE DI PT.

ASURANSI TAKAFUL KELUARGA SURABAYA

A. Analisis Faktor Penyebab Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Suatu masalah tidak akan terjadi tanpa adanya sebab yang melatarbelakangi munculnya permasalahan tersebut. Begitu pula dengan polis *lapse* yang terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya juga disebabkan adanya faktor-faktor yang menjadi pemicu timbulnya permasalahan tersebut. Adapun yang merupakan faktor penyebab polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a. Pengetahuan

Pengetahuan tentang operasional Asuransi Syariah merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh siapapun yang berkecimpung dalam dunia perasuransian khususnya asuransi syariah. Pengetahuan yang tinggi oleh para karyawan dapat membantu memberikan pemahaman bagi nasabah dalam kaitannya dengan operasional asuransi syariah, sedangkan pemahaman yang lemah akan menghambat kinerja perusahaan dan dapat mengakibatkan kurangnya minat para nasabah untuk bergabung ke lembaga asuransi syariah tersebut. Banyaknya permasalahan yang terjadi pada operasional

b. Ketrampilan

[illegible]

2. Faktor Eksternal

a. Biaya

Biaya kontribusi adalah biaya yang harus dibayarkan bulannya sebagai bukti keikutsertaan. Biaya kontribusi tiap m berbeda-beda tergantung kesepakatan yang tertera pada polis. D besaran biaya kontribusi yang berbeda-beda tersebut tidak m kemungkinan adanya sebagian dari nasabah yang tidak m

Permasalahan yang menyebabkan nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya tidak dapat membayar biaya kontribusi adalah

Setiap nasabah memiliki lebih dari satu tempat dalam menginvestasikan dananya. Sebagai imbasnya mereka pasti memilih

yang dapat memberikan jaminan keuntungan. Oleh karena itu, banyak perusahaan berlomba-lomba memberikan jaminan keuntungan tersebut. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan nasabah menggugurkan kewajiban membayar biaya kontribusi karena lebih memilih perusahaan yang secara nyata memberikan jaminan keuntungan.

B. Analisis Dampak Terjadinya Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

1. Bagi Nasabah

Dampak terjadinya polis *lapse* bagi nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah hilangnya manfaat Asuransi Syariah.

Asuransi Syariah memiliki banyak sekali kelebihan dan manfaat jika kita mampu memahami dan menjalankannya dengan sungguh-sungguh. Kebanyakan dari nasabah beranggapan bahwa Asuransi Syariah sama dengan Asuransi konvensional yang tidak bisa memberikan keuntungan secara nyata, sehingga banyak diantara nasabah yang bertransaksi Asuransi Syariah hanya sebagai variasi dalam pengalokasian dananya. Karena kurangnya pengetahuan tentang manfaat Asuransi Syariah itulah yang menyebabkan nasabah kurang antusias dalam bertransaksi asuransi syariah dan menyepelekan pembayaran biaya kontribusi yang mengakibatkan polis asuransi syariah menjadi *lapse*.

Dampak dari polis *lapse* tersebut bagi nasabah yaitu hilangnya manfaat dari polis Asuransi Syariah tersebut. Manfaat yang pertama yaitu mengurangi resiko masalah yang muncul di kehidupan sehari-hari. Setiap

Manfaat yang kedua adalah investasi. Salah satu bentuk polis yang bernilai investasi adalah polis pendidikan. Setiap orang menginginkan pendidikan yang tinggi bagi anak-anaknya kelak, dan untuk mewujudkan impian itu penting bagi kita untuk menyisihkan sebagian penghasilan untuk dialokasikan ke lembaga keuangan yang dapat memberikan jaminan tersebut, seperti Asuransi Syariah. Pada Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terdapat jenis produk yang disebut dengan fulnadi (Takaful Dana Pendidikan). Salah satu manfaat yang dapat diperoleh dari produk tersebut adalah adanya jaminan proteksi hingga Perguruan Tinggi. Oleh karena itu dengan membeli polis asuransi pendidikan (fulnadi) dapat dijadikan sebagai langkah investasi bagi nasabah dalam kaitannya dengan perlindungan pendidikan bagi anak-anaknya dan memastikan sang buah

Manfaat yang ketiga adalah ibadah. Salah satu bentuk ibadah yang dapat dilakukan adalah membantu orang lain yang sedang kesusahan. Dengan rutin membayar dana tabarru' maka dengan kata lain dapat diartikan sebagai kesempatan untuk membantu sesama. Karena sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain. Oleh karena itu niatkan pembayaran dana tabarru' untuk membantu sesama, agar dapat menjadi amal jariyah di akhirat kelak. Sedangkan orang yang tidak membayar dana tabarru' maka akan kehilangan kesempatan untuk berbuat kepada orang lain.

Dampak terjadinya polis *lapse* bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya adalah Terjadinya ketidaksesuaian antara pemasukan dan pengeluaran yang menyebabkan ketidaksehatan pada neraca keuangan.

[illegible]

pada laporan keuangan. Kegagalan dalam pengelolaan dapat diakibatkan dari ketidakseimbangan antara beban klaim yang terjadi dengan beban klaim yang diperkirakan. Dalam Asuransi Syariah beban klaim nasabah ditanggung bersama antara perusahaan dan para nasabah yang diambil dari dana tabarru'.

Dana tabarru' yang dibayarkan nasabah, dikelola oleh perusahaan Asuransi Syariah sesuai dengan akad tabarru'. Dana tabarru' dapat diartikan sebagai dana yang diberikan nasabah untuk tujuan tolong menolong antar sesama nasabah, yang bukan untuk tujuan komersil. Kegagalan dalam pengelolaan dana tabarru' mengakibatkan perusahaan asuransi menanggung penuh beban klaim dari nasabah, sehingga mengakibatkan jumlah dana yang dikeluarkan untuk membayar kewajiban lebih tinggi daripada jumlah pemasukan atau perkiraan kekayaan perusahaan. Kegagalan pengelolaan dana tabarru' diakibatkan dari kurangnya kesadaran nasabah akan pentingnya fungsi dana tabarru' bagi dan ketidakmampuan nasabah untuk membayar dana tabarru atau dana kontribusi lain. Disisi lain jumlah beban klaim yang terjadi lebih tinggi daripada beban klaim yang diperkirakan sebelumnya, sehingga hal yang demikian mengakibatkan ketidakseimbangan antara jumlah pemasukan (arus kekayaan) dan jumlah pengeluaran (kewajiban) yang dapat mengakibatkan ketidaksehatan pada keuangan asuransi syariah.

a. Kegagalan pengelolaan kekayaan

b. Ketidakseimbangan antara proyeksi arus kekayaan dan kewajiban

[illegible]

Pengelolaan dana tabarru' dengan efektif dan optimal akan meminimalisir resiko-resiko yang akan terjadi tersebut. Pengelolaan dana tabarru' juga harus ditunjang dengan pembayaran dana tabarru dari para peserta asuransi, sehingga pengelolaan bisa berjalan secara maksimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua nasabah atau peserta asuransi. Oleh karena dengan menerapkan pembayaran biaya kontribusi berasal dari biaya investasi secara tidak langsung selain untuk mengurangi jumlah polis asuransi yang *lapse* juga sebagai langkah untuk mengalirkan dana tabarru' dari peserta yang pasif untuk bisa dimanfaatkan bagi nasabah atau peserta asuransi lain yang membutuhkan. Dengan begitu pengelolaan dana tabarru akan terus berjalan dan akan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua. Selain itu dengan pengelolaan dana tabarru yang baik dan efektif akan dapat menjaga kesehatan keuangan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

a. Pembayaran santunan/ klaim/ manfaat kepada pemegang polis atau peserta yang mengalami musibah atau pihak lain yang berhak berdasarkan prinsip Asuransi Syariah.

[illegible]

tetap terus mengalir. Oleh karena itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menerapkan strategi mengambil biaya kontribusi bagi peserta asuransi syariah yang polisnya sudah jatuh tempo dari dana investasi, agar polisnya tetap aktif dan dapat merasakan manfaat dari Dana Tabarru'. Yang kedua supaya dana tabarru' yang berasal dari kontribusi peserta tetap mengalir dan dapat dikelola dengan baik. Pengelolaan dana tabarru' dengan tepat dan optimal akan membuat asset dana tabarru' lebih besar dari likuiditas dana tabarru' dan menyebabkan kinerja keuangan asuransi syariah menjadi sehat.

Dengan memberlakukan strategi tersebut, sedikit banyak mampu menekan jumlah polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Namun strategi tersebut tidak dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, karena setelah dana investasi sudah tidak mencukupi maka secara otomatis polis pun akan *lapse*. Oleh karena itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya perlu memberlakukan strategi-strategi lain guna mencegah terjadinya polis *lapse*. Selain itu, PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya harus selalu memberikan pengetahuan kepada para nasabah tentang pentingnya polis asuransi syariah dan perlindungan yang didapatkan nasabah ketika memiliki polis asuransi syariah yang aktif, agar nasabah tetap peduli dengan polis yang dimiliki dan akan rutin untuk membayar biaya kontribusinya.

b. Polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan

Pemulihan polis *lapse* yang sudah melebihi batas waktu 6 bulan harus melalui prosedur yang ditetapkan oleh pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Dalam prosedur tersebut dijelaskan secara jelas alur demi alur dalam pemulihan polis *lapse*, mulai dari penyerahan dokumen peserta pengajuan pemulihan hingga di aktifkannya kembali polis yang sudah *lapse*. Namun dalam prakteknya disini, pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hanya membantu dalam mempersiapkan kelengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pemulihan tersebut. Selanjutnya dokumen yang sudah lengkap kemudian diserahkan kepada bagian POS dan underwriting yang ada di kantor pusat.

Bagi peserta pemulihan yang tidak memiliki riwayat kesehatan akan mudah di akseptasi pemulihan polisnya, namun bagi peserta asuransi yang memiliki riwayat kesehatan maka harus diadakan check up untuk mengetahui kebenaran dari penyakitnya tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah peserta tersebut menderita penyakitnya sebelum polis asuransinya atau setelah polis asuransinya *lapse*. Kebanyakan dinatara peserta asuransi melakukan pemulihan polis dikarenakan adanya gangguan pada kesehatan yang mengharuskan untuk dilakukan perawatan intensif. Ketika polis asuransinya *lapse* maka proteksi terhadap kesehatan tersebut akan

hilang, oleh sebab itu banyak yang melakukan pemulihan karena adanya hal-hal tersebut.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sebagai penanggung memberikan pelayanan yang optimal agar dalam kegiatan usaha asuransi tersebut tidak ada yang merasa dirugikan dan tetap menjaga kesepakatan perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi tersebut.

Pemulihan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya masih dikatakan minim, hal ini seperti yang disampaikan bapak Surip bahwasanya dalam 3 bulan itu hanya ada satu peserta yang mengajukan pemulihan. Kebanyakan dari peserta tersebut sudah merasa tidak membutuhkan polis tersebut dan membiarkannya untuk batal selamanya, namun sebagian ada yang merasa dalam proses pemulihan polis terlalu rumit hingga membuat peserta yang hendak melakukan pemulihan menjadi kurang antusias untuk melakukan pemulihan.

Pemulihan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dari kantor pusat PT. Asuransi Takaful Keluarga. Dengan menerima permohonan pemulihan peserta serta melakukan validasi dan kelengkapan dokumen peserta pemulihan, Staff CS dan KKAP sudah melakukan tugas dan wewenang sebagaimana yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur Tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bab pertama, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- 94

investasi, dan ibadah. Sedangkan ketidaksehatan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya disebabkan oleh kegagalan dalam pengelolaan dana Tabarru'.

3. Bahwa sebagai upaya untuk mengatasi polis *lapse* yang terjadi, PT. Asuransi Takaful Surabaya memberikan kebijakan-kebijakan yang berupa tindakan *preventif* (penyegahan) dan *kuratif* (penyelesaian). Tindakan *preventif* dilakukan ketika nasabah terlambat dalam pembayaran kontribusi tiap bulannya, namun dana investasinya masih mencukupi untuk membayar besarnya biaya kontribusi, sedangkan tindakan *kuratif* dilakukan ketika polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 bulan dan polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan. Polis *lapse* yang kurang atau sama dengan 6 bulan, pemulihannya hanya dengan membayar biaya kontribusi yang tertunggak ke bagian administrasi perusahaan, sedangkan polis *lapse* yang lebih dari 6 bulan, pemulihannya harus melalui prosedur yang telah ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pemulihan polis *lapse* oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis perlu memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya lebih memperhatikan kemampuan dan ketrampilan karyawannya. Selain itu perlu adanya

pelatihan bagi karyawan untuk menunjang pengetahuan sebagai bekal untuk memberikan pemahaman kepada anggota atau calon anggota tentang mekanisme kerja asuransi syariah dan manfaat asuransi syariah.

2. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya lebih aktif dalam memberikan informasi kepada anggota, terutama tentang jatuh tempo waktu pembayaran.
3. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya dapat memberikan tambahan waktu bagi nasabah yang terlambat dalam pembayaran biaya kontribusi, dan tambahan waktu bagi nasabah yang hendak melakukan pemulihan dengan pembayaran secara langsung ke bagian administrasi.
4. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya hendaknya memberikan kemudahan dalam proses pemulihan polis agar anggota lebih banyak yang berusaha untuk mengaktifkan kembali polisnya.

- Oktavianti, Nurhayati. "Analisis Piutang Premi Tak Tertagih Dampaknya Terhadap Polis Lapse pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Moh Toha Baandung". Skripsi—Universitas Komputer Indonesia Bandung. 2010.
- Pratama, Fathurrahman. "Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Bancassurance Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Skripsi—Universitas Negeri Semarang. 2013.
- Perwataatmadja, Karnaen. *Membumikan Ekonomi Islam di Indonesia*. Depok. Usaha Kami. 1996.
- Purbasari, Astika. "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Status Polis Lapse Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen". Skripsi—Universitas Jember. 2014.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung. Alfabeta. 2008.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*. Jakarta. Gema Insani Press. 2004.
- Suma, Muhammad Amin. *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional: Teori, Sistem Aplikasi dan Pemasaran*. Jakarta. Kholam Publishing. 2006.
- Sutopo. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS Press. 2006.
- Suwiknyo, Dwi. *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*. Yogyakarta. Total media. 2009.
- Wahab, Solichin Abdul. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang Press. 2008.
- Zarlis, Jihanza Lamatuzakia. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kerugian Atas Terjadinya Polis Lapse oleh Perusahaan Asuransi". Skripsi—Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2015.

<http://www.takaful.co.id/profil-perusahaan>.

<http://www.dsnmui.or.id>.